

## INSTRUCCIONES PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS VIRTUALES DE PROCESOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD UNIVERSITARIA

### ÍNDICE

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| Ámbito y justificación .....                  | 2 |
| Herramienta tecnológica .....                 | 2 |
| Tipología de intervinientes y funciones ..... | 2 |
| Fundación .....                               | 2 |
| Universidad .....                             | 3 |
| Elementos del proceso de evaluación .....     | 3 |
| Agenda y programación de reuniones .....      | 3 |
| Comprobación de instalaciones .....           | 4 |
| Consulta de evidencias .....                  | 4 |
| Desarrollo de la visita .....                 | 5 |

|                                      |                           |
|--------------------------------------|---------------------------|
| <b>ELABORADO POR:</b>                | <b>APROBADO POR:</b>      |
| Coordinador de Calidad Universitaria | Director de la Fundación: |
| Óscar Vadillo Muñoz                  | Federico Morán            |
| <b>Fecha:</b>                        | <b>Fecha:</b>             |

| Versión | Fecha               | MODIFICACIÓN                                           |
|---------|---------------------|--------------------------------------------------------|
| 01      | 18 de junio de 2020 | Primera versión del documento                          |
| 02      | 31 de enero de 2023 | Corrección de errata y ajustes menores en la operativa |

## Ámbito y justificación

El ámbito de aplicación este documento son todos los procesos de evaluación de calidad universitaria llevados a cabo en la Fundación que exigen visita externa de un panel de expertos a la universidad y que, ante motivos de sanidad, seguridad o de la propia gestión logística de las visitas, requieran o hagan recomendable la realización de estas visitas utilizando herramientas de videoconferencia.

Esta instrucción técnica detalla aspectos específicos de este tipo de visitas con el objeto de asegurar el rigor y la calidad de la evaluación. El resto de actuaciones serán las mismas que en las visitas presenciales.

## Herramienta tecnológica

- La Fundación ha contratado cuentas Pro de Zoom como herramienta sobre la que desarrollar las visitas virtuales. La herramienta tiene implementados algoritmos de cifrado de las comunicaciones para garantizar la confidencialidad.

Esta herramienta permite una gestión ágil de las reuniones, con el establecimiento de invitaciones ajustadas a una agenda, control de acceso y participación desde administración, compartición de documentos en pantalla,...

- Capacidades – Manual de usuario Enlace a web de ayuda o equivalente
  - o <https://support.zoom.us/hc/es>
  - o <https://support.zoom.us/hc/es/categories/201146643>

## Tipología de intervinientes y funciones

Se detallan funciones y responsabilidades referidas únicamente a las particularidades de las visitas virtuales.

### Fundación

- Personal de la Fundación - Coordinadores de procesos.

Son los responsables de la planificación del proceso de evaluación, formación a los miembros de los paneles y supervisión técnica del proceso de evaluación y de gestión de la plataforma telemática.

- Miembros de los paneles

#### Secretario

- Es el encargado de programar planificar las visitas.
- Es el responsable de programar las diferentes reuniones de la agenda en la herramienta telemática y enviar los enlaces de invitación al coordinador de la universidad para su distribución a los participantes.
- Es el anfitrión de las reuniones por lo que tendrá capacidades de control sobre intervinientes, micrófonos y compartición de documentos.
- Es el responsable de aceptar y comprobar los asistentes a las reuniones.
- Es el encargado de comprobar los audios y videos.
- Es el encargado de asegurar el control de tiempos y la participación de los asistentes: debe estar pendiente de quien pide la palabra para darles turno de palabra. Debe informar sobre el procedimiento a seguir en las intervenciones.

#### Presidente

- Es el encargado de conducir las reuniones, y orientar a los asistentes en el uso de las opciones de herramienta de videoconferencia.
- Debe informar a los asistentes de las características específicas para el desarrollo de la reunión: micrófonos silenciados, uso de iconos tales como levantar la mano, activación de video de los intervinientes, etc.

#### Universidad

- Coordinador del proceso en la universidad:
  - Es el encargado de coordinar, junto con el secretario del panel, la participación de los distintos intervinientes en las audiencias. Deberá contactar con los asistentes con antelación suficiente según horarios previstos en agenda, así como comprobar el buen funcionamiento de la herramienta.
  - Debe contactar con las personas que participan en cada sesión e informar de la dinámica de las visitas virtuales y la herramienta tecnológica a utilizar.
  - Es el responsable de recoger dudas o posibles inconvenientes que pudieran plantearse por los intervinientes sobre el uso de la herramienta, resolverlas o trasladarlas al secretario del panel.
  - Debe disponer de correo electrónico o teléfono de contacto de los asistentes que permita:
    - Trasladar información sobre las invitaciones a las audiencias de la herramienta.
    - Permitir una comunicación ágil con las personas que van a participar en cada una de las audiencias – de forma equiparable al contacto personal que tienen durante las visitas presenciales.

## Elementos del proceso de evaluación

### Agenda y programación de reuniones

- La agenda debe concretarse con antelación suficiente. Se deben tener en consideración las pruebas y comprobaciones previas de la herramienta, con las personas participantes.
- Se recomienda programar las audiencias en horario de mañana y un máximo de 3 por jornada. El panel podrá realizar todas las reuniones que considere necesarias para la preparación de la visita, discusión y realización de informes.
- Se recomienda la participación de un máximo de 8 personas por audiencia además de los 4 miembros del panel, para agilizar el desarrollo de las entrevistas.
- La duración de las audiencias y tiempos de debate del panel debe ajustarse a la dinámica online. Con carácter general:
  - Cada reunión durará como máximo 60 minutos distribuidos, de forma orientativa, en las siguientes actividades:
    - 4 minutos para comprobación de conexiones de audio y video y validación de asistentes por parte del secretario.
    - 3 minutos de presentación del panel e instrucciones de funcionamiento.

- 50 minutos de preguntas y debate.
- 3 minutos de despedida y agradecimiento.
- El tiempo recomendado entre audiencias es de 15 minutos para:
  - Concretar conclusiones de sesión anterior
  - Descanso de 5 minutos, cuando proceda
  - Revisión / Actualización de preguntas y reparto de bloques
- Programación de la agenda de visita en la herramienta Zoom.
  - Para cada una de las sesiones en las que participen personas externas al panel, debe generarse una reunión específica.
  - Se debe habilitar la función de sala de espera en el momento de programar cada sesión.
  - Se recomienda realizar una sesión de pruebas en los días anteriores a la visita para que se pueda comprobar el funcionamiento del sistema en colaboración con el responsable de la universidad.

### **Comprobación de instalaciones**

- El panel debe comunicar qué instalaciones desea comprobar, indicando, si fuese necesario, detalles concretos de especial relevancia (equipos, medidas de prevención de riesgos, dimensiones y capacidad, etc.)
- La universidad podrá aportar evidencias sobre las instalaciones mediante una declaración responsable con descripción de las mismas y de su estado, adjuntando fotografías, videos u otros documentos.
- En el caso de que el panel considere necesario el acceso e inspección física de las instalaciones, se programará una visita presencial en la que participará parte del panel.

### **Consulta de evidencias**

Los procesos de evaluación requieren, en su práctica totalidad, de la consulta de evidencias que no han podido ser remitidas con anterioridad al panel o porque surge la necesidad de consultarlas durante las propias audiencias. Se deben utilizar mecanismos, coordinados entre el panel y la universidad que permitan un nivel de consulta y examen de evidencias equivalente a la modalidad presencial garantizando la confidencialidad de la información, no formando parte esa documentación del expediente custodiado por la Fundación. Estas evidencias deben poder ser revisadas con antelación suficiente por el panel, por lo que la universidad deberá facilitar dichas evidencias 24 horas antes de la primera audiencia.

Para la presentación de las mismas se proponen las siguientes herramientas, cuyo uso debe ser acordado previamente entre el panel y la universidad:

- Repositorio temporal en la herramienta de video conferencia Zoom.

El coordinador de la evaluación de la universidad pondrá a disposición del panel los documentos, en formato electrónico, a través de la herramienta de chat de Zoom.

Los evaluadores podrán consultar los documentos de forma telemática y deben borrar cualquier archivo descargado en su ordenador tras la consulta de los mismos.

La herramienta Zoom establece respecto al almacenamiento de transferencia de archivos: si el anfitrión de una reunión habilita la transferencia de archivos mediante chat de reunión, los archivos compartidos se almacenarán cifrados y se eliminarán en un plazo de 31 días una vez finalizada la reunión.

- o Subida de evidencias a un servidor seguro de la Fundación.

El coordinador de la evaluación de la universidad pondrá a disposición del panel los documentos, en formato electrónico.

Los evaluadores podrán consultar los documentos de forma telemática y deben borrar cualquier archivo descargado en su ordenador tras la consulta de los mismos.

Los archivos permanecerán en el servidor de la Fundación hasta la realización del informe de visita.

- o Generación de un repositorio de documentos por parte de la universidad para el acceso y consulta de los evaluadores.

La universidad establecerá, utilizando las herramientas que considere oportunas, un repositorio de documentos, que permita el acceso telemático de los evaluadores para la consulta de las evidencias.

Los evaluadores podrán consultar los documentos de forma telemática y deben borrar cualquier archivo descargado en su ordenador tras la consulta de los mismos.

Los archivos permanecerán en el servidor de la universidad hasta la realización del informe de visita.

- o En el caso de que sea necesario visitar presencialmente las instalaciones, se podrá utilizar esta visita para consultar de forma presencial las evidencias por una parte del panel y compartir las mismas con el resto del panel mediante videoconferencia.
  - Uno o varios miembros del panel accederán a las instalaciones de la universidad. La universidad dispondrá las evidencias requeridas en formato electrónico en un ordenador dentro de sus instalaciones.
  - El ordenador dispondrá de capacidades de videoconferencia que permitan compartir la pantalla, de tal forma que se pueda establecer una reunión virtual de todo el panel y consultar las evidencias, sin que estas salgan de las instalaciones de la universidad.

En el caso de que no sea posible realizar una revisión de las evidencias requeridas durante la visita, se dejará en suspenso la emisión del informe hasta que el panel pueda recibirlas y analizarlas.

### **Desarrollo de la visita**

- o Los miembros del panel tendrán presencia continua en la sala de reuniones, desde la hora programada para el comienzo de cada sesión hasta su finalización.
- o Los miembros de las diferentes audiencias deben conectarse a la reunión unos minutos antes, quedando en la sala de espera hasta que el secretario del panel les autorice el acceso, a la hora prevista para la sesión. Deberán estar debidamente identificados en el momento de acceder a la sala.

- o Durante las audiencias los miembros del panel tendrán su micrófono abierto durante toda su duración y el video encendido.
- o Los entrevistados deben tener el video encendido y el micrófono apagado, habilitándolo únicamente cuando tomen la palabra, con el objeto de minimizar los ruidos externos.
- o A la finalización de cada audiencia, todos los entrevistados deben abandonar la sala de reunión. El secretario debe comprobar que únicamente quedan conectados a la reunión los miembros del panel, de tal forma que exista privacidad en las deliberaciones.
- o No se permite la grabación de las sesiones.
- o Los miembros del panel podrán participar en las audiencias conectándose desde sus domicilios o centros de trabajo, o reuniéndose en la sede de la Fundación para el Conocimiento madri+d.
- o Los entrevistados podrán participar en las audiencias conectándose desde sus domicilios o desde las instalaciones de la universidad. En este caso lo podrán hacer tanto en solitario o de forma conjunta cuando sean miembros de una misma audiencia.
- o Las personas entrevistadas no podrán estar acompañadas físicamente o tener comunicación con otras personas ajenas a la audiencia durante el desarrollo de las reuniones.
- o La toma de video y la calidad de la conexión utilizada por los entrevistados y por el panel de evaluación, ya sea en solitario o en grupo, debe permitir la identificación fehaciente de los diferentes participantes.